

A cherub with curly hair, wearing a pink dress with a green sash and gold jewelry, stands with arms raised against a blue sky with white clouds. A bright sunburst is visible on the right side of the image.

**LAS DIFICULTADES
PREPARAN A
PERSONAS
COMUNES PARA
DESTINOS
EXTRAORDINARIOS**

C. S. Lewis



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO- AUDITOR**

TEMA:

**“AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO AL PATRONATO MUNICIPAL DE AMPARO
SOCIAL DEL CANTON SAQUISILÍ, APLICANDO EL MÉTODO COSO II PARA REDUCIR
LOS RIESGOS”.**

AUTOR: BASTIDAS PALMA DIANA NATALY

DIRECTOR: ING. IRALDA BENAVIDES

CODIRECTOR: DRA. ANITA QUISPE

CAPÍTULO I: Generalidades

CAPÍTULO II: Conocimiento de la Empresa

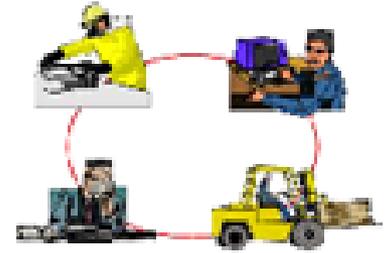
CAPÍTULO III: Marco Teórico

CAPÍTULO IV: Aplicación de la Auditoría de Control Interno

CAPÍTULO V: Propuesta

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones

Justificación



La Auditoría de Control Interno mediante la aplicación del COSO II, tiene por objeto permitir al Patronato Municipal de Amparo Social del Cantón Saquisilí conocer la efectividad y eficiencia de las actividades y operaciones que se realiza día a día cumpliendo con las leyes, reglamentos y normas que se rigen en el sector público, con el fin de salvaguardar los activos y recursos de la institución, a su vez, presentando una información confiable clara y oportuna.

Importancia



El Control Interno es una herramienta muy importante que ayuda a las instituciones a determinar falencias en sus procesos administrativos y operativos, a su vez, permite aplicar controles preventivos y correctivos que contribuyan a la seguridad, productividad, eficiencia y eficacia en las diversas áreas.



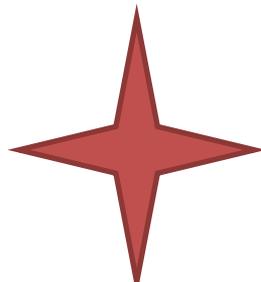
OBJETIVOS

Objetivo General:

Desarrollar una Auditoría de Control Interno mediante la aplicación del método COSO II, en el Patronato Municipal de Amparo Social del Cantón Saquisilí, con el fin de reducir los riesgos.

Objetivo Específico:

- Identificar la organización, filosofía institucional y servicios que presta.
- Establecer científicamente los parámetros teóricos del Control Interno mediante el método COSO II.
- Desarrollar el proceso de Auditoría de Control Interno, aplicando el método COSO II.
- Elaborar una propuesta respectiva para la reducción de riesgos.
- Emitir conclusiones y recomendaciones



CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

El Patronato Municipal de Amparo Social de Saquisilí fue creado y aprobado por el Concejo Municipal del Cantón Saquisilí en el primer y segundo debate realizado en las sesiones ordinarias del 28 de noviembre y 13 de diciembre de 2011, respectivamente, como lo dispone el Artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD.



Su presupuesto es de \$ 10.000,00





“Somos una Institución municipal, social y solidaria sin fines de lucro, que gestiona y brinda servicios de ayuda humanitaria a los sectores más vulnerables del cantón; con diferentes proyectos de manera efectiva y eficiente para mejorar la calidad de vida de los Saquisilenses”.



“El Patronato Municipal de Amparo Social del Cantón Saquisilí en el 2016 se visualiza y consolida como una entidad fortalecida, solidaria, de género, progresiva, efectiva, intercultural, eficiente y transparente de servicio social líder en la provincia, con un enfoque integral de calidad para el buen vivir, especialmente con las personas en situación de vulnerabilidad y alto riesgo”.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Promover sistemas de protección a personas con necesidades e incapacidades con atención prioritaria con el fin de garantizar los derechos.

Patrocinar actividades recreativas, deportivas, culturas y artes en beneficio de la comunidad tanto en el área rural y urbana.

Coordinar con instituciones públicas, privadas, para el cumplimiento de eventos y actividades programadas.

Realizar convenios con diferentes entidades nacionales e internacionales para desarrollar programas y planes que se hayan establecido.

Brindar atención prioritaria en el sector urbano marginal del Cantón Saquisilí, a través de convenios de cooperación con el municipio y diferentes instituciones



MARCO TEÓRICO



Auditoría de Control Interno

La auditoría del Control Interno es la evaluación del Control Interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. (Yanel Blanco, L., 2009)

Coso II

Es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y por otro personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad". (Estupiñán Gaitán, R., 2006, pág. 119)

Componentes

- Ambiente Interno
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de Riesgos.
- Evaluación de Riesgos.
- Respuesta al Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación
- Supervisión



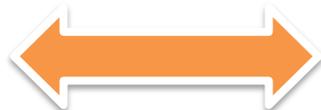


APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO AL PATRONATO MUNICIPAL DE AMPARO SOCIAL DE SAQUISILÍ



METODOLOGÍA: Cuestionarios

DB Solución al Auditar		Patronato Municipal de Amparo Social del Cantón Saquisilí Evaluación Preliminar Comisaría de Control Interno Riesgo Global Examen al 31 de Diciembre del 2013				PP 9/18	
Integridad y Valores Éticos	1	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	2	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	3	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	4	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	5	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	6	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	7	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	8	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	9	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10
	10	¿Existe el plan de integridad y valores éticos?	0	10	10	0	10



ESCALA DE CALIFICACIÓN

ESCALA DESCRIPCIÓN

0 No se cumple

10 Se cumple

DB Solución al Auditar		Patronato Municipal de Amparo Social del Cantón Saquisilí Planificación Preliminar Matriz de Semaforización Examen al 31 de Diciembre del 2013				PP 16/18	
Nº	COMPONENTE EVALUADO	REFERENCIA P/T	NC = $\frac{\text{Calificación} \times 100}{\text{Ponderación}}$	RANGO RIESGO NR = 100% - NC	SEÑAL DE ALERTA		
1	AMBIENTE INTERNO	EPRG 1/9	80,77%	19,23%			
1.1	Integridad y Valores Éticos	EPRG 1/9	75,00%	25,00%			
1.2	Administración Estratégica	EPRG 1/9	75,00%	25,00%			
1.3	Sistema Organizativo	EPRG 1/9	80,00%	20,00%			
1.4	Asignación de Responsabilidades y Autoridad	EPRG 2/9	100,00%	0,00%			
1.5	Filosofía de Dirección	EPRG 2/9	66,67%	33,33%			
1.6	Competencia Personal	EPRG 2/9	100,00%	0,00%			
1.7	Política de la Administración del Personal	EPRG 2/9	66,67%	33,33%			
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	EPRG 3/9	100,00%	0,00%			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	EPRG 4/9	42,86%	57,14%			
4	EVALUACIÓN DEL RIESGO	EPRG 5/9	72,72%	27,27%			
5	RESPUESTA AL RIESGO	EPRG 6/9	33,33%	66,67%			
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	EPRG 7/9	81,82%	18,18%			
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	EPRG 8/9	80,00%	20,00%			
7.1	Información	EPRG 8/9	85,71%	14,29%			
7.2	Comunicación	EPRG 8/9	66,67%	33,33%			
8	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	EPRG 9/9	85,71%	14,29%			

Elaborado por: DNB

Fecha: 10-02-2015

Supervisado por: IB - AQ

Fecha: 11-02-2015

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA



NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NR = 100\% - 75,86\%$$

$$NC = (660/870) * 100$$

$$NR = 24,14\%$$

$$NC = 75,86\%$$

Después de realizar la aplicación de los cuestionarios de Control Interno se determinó un nivel de confianza alto de 75,86% y un nivel de riesgo bajo de 24,14%.

PROGRAMA DE AUDITORÍA



AMBIENTE INTERNO

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
AMBIENTE INTERNO	ADMINISTRATIVA		71,43%			28,57%	
	FINANCIERA			76,19%	23,81%		

- Inexistencia de un manual de funciones
- No existe un código de ética
- No tiene un organigrama definido
- No se cancela horas extras al personal
- No se realiza capacitaciones al personal
- No existe una evaluación de habilidades y conocimientos para el personal

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
ESTABLECIMIENTO OBJETIVOS	ADMINISTRATIVA			100%	0,00%		
	FINANCIERA			100%	0,00%		

En los resultados obtenidos en la evaluación del control interno en el área administrativa y financiera en el componente establecimiento de objetivo se determinó un nivel de confianza alto del 100% sin encontrarse ninguna deficiencia.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	ADMINISTRATIVA	50%					50%
	FINANCIERA	50%					50%

- No se identifica la frecuencia de ocurrencia de riesgos
- No existe partida presupuestarias

EVALUACIÓN DE RIESGOS

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	ADMINISTRATIVA	60,00%					40,00%
	FINANCIERA	60,00%					40,00%

- No existe una cultura de riesgos en el Patronato
- No se han identificado que riesgos afectan la ejecución presupuestaria

RESPUESTA AL RIESGOS

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
RESPUESTA AL RIESGO	ADMINISTRATIVA		66,67%			33,33%	
	FINANCIERA		66,67%			33,33%	

- No existe un plan de mitigación

ACTIVIDAD DE CONTROL

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	ADMINISTRATIVA			87,50%	12,50%		
	FINANCIERA			84,62%	15,38%		

- No tienen establecidas políticas para las diferentes áreas.
- No existe segregación de funciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ADMINISTRATIVA			100%	0,00%		
	FINANCIERA			100%	0,00%		

En la valoración del componente de información y comunicación en el área administrativa y financiera se determinó un nivel de confianza alto siendo este del 100,00%, sin encontrarse ninguna deficiencia.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

COMPONENTE	ÁREA	NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	ADMINISTRATIVA		75,00%			25,00%	
	FINANCIERA			100,00%	0,00%		

- El área administrativa no genera información que permita dar seguimiento a los riesgos



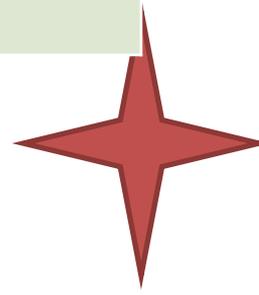
HALLAZGOS

CONDICIÓN	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No existe un código de ética	CCI-A 1/11	La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.	El personal disponía de la aplicación del código de ética del GAD Saquisilí.	No estaba basado a las necesidades, principios éticos y morales propios del Patronato.	Sra. Presidenta se le recomienda implementar un código de ética institucional a las necesidades del Patronato.
Inexistencia de un manual de funciones	CCI-A 1/11	La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa.	Desconocimiento de la importancia de tener un manual con la descripción de las funciones de todo el personal.	No poseen funciones y responsabilidades propias de su cargo, por lo que una persona realiza multifunciones.	Sra. Presidenta se le recomienda desarrollar un manual de funciones donde se enumere las funciones y responsabilidades para el personal.
No existe un organigrama estructural definido.	CCI-A 2/11	Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidores.	Falta de conocimientos sobre la importancia de tener un organigrama estructural definido en el Patronato.	No se encuentra establecida la estructura formal del Patronato.	Sra. Presidenta se debe establecer un organigrama estructural acorde a la autoridad, responsabilidad y funciones de cada persona que conforma del Patronato.
No se le cancela horas extras en la institución	CCI-A 3/11	Las horas suplementarias y extraordinarias no podrán exceder, de 60 horas en el mes y serán pagadas, respectivamente, con un recargo equivalente al 25 y 60 por ciento de la remuneración mensual unificada.	No existe suficiente presupuesto por parte de la institución para cancelar horas extraordinarias al personal	El personal desea trabajar solo en las 8 horas diarias, o en otro caso buscan otras fuentes de trabajo donde se les remunere mejor.	Sra. Presidenta se recomienda cancelar horas extras, al sobrepasarse las 8 horas diarias, con el fin de que quieran realizar un trabajo satisfactorio.

CONDICIÓN	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Falta de capacitación a los servidores públicos	CCI-A 4/11	Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.	El presupuesto que se le asigna al Patronato no es suficiente para efectuar capacitaciones a sus colaboradores.	Los servidores públicos no amplían sus conocimientos y habilidades, leyes y normas que van cambiando en el Sector Público, con el fin de garantizar calidad en el servicio.	Presidenta se le recomienda asignar un valor específico para que se desarrollen programas de capacitación para los servidores públicos del Patronato.
Inconsistencia de procedimientos para evaluar la competencia profesional	CCI-A 4/11	La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.	No se realiza procedimientos adecuados para evaluar la competencia profesional.	La institución no conoce realmente el talento humano que posee, habilidades y las actitudes de cada persona.	Presidenta implementar una herramienta de evaluación para los servidores públicos, también realizar una evaluación para las personas que recién se integran a la institución.
Falta de partidas presupuestarias	CCI-A 6/11	La programación de la ejecución presupuestaria del gasto, consiste en seleccionar y ordenar las asignaciones de fondos para cada uno de los programas, proyectos y actividades que serán ejecutados en el período inmediato, a fin de optimizar el uso de los recursos disponibles.	Incumplimiento en la creación de partidas presupuestaria.	No cuenta con una asignación adecuada para los diferentes gastos como actividades, programas, eventos y necesidades varias que posee la institución.	Presidenta debería crear partidas presupuestarias para asignar los gastos y optimizar el uso de los recursos.

CONDICIÓN	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
Inconsistencia en el análisis y la ocurrencia de riesgos	CCI-A6/11	Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.	Falta por parte del personal identificar y analizar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos.	No se tiene en cuenta las diferentes causas de riesgos internas y externas que podrían afectar al cumplimiento de los objetivos de la institución.	Presidenta debe establecer controles para analizar e identificar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos mediante la creación una matriz de riesgos.
Falta promover una cultura de riesgos	CCI-A7/11	Los directivos de las entidades del Sector Público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	Los directivos no promueven una cultura riesgo ni realizan estrategias para identificar y valorar los riesgos.	Incumplimiento de las metas y objetivos de la institución.	Presidenta debe promover una cultura de riesgos mediante charlas de conocimientos sobre los riesgos que pueden afectar al Patronato.
Riesgo en la ejecución presupuestaria	CCI-A7/11	Las entidades del Sector Público delinearán procedimientos de Control Interno presupuestario para la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto institucional; se fijarán los objetivos generales y específicos en la programación de ingresos y gastos para su consecución en la ejecución presupuestaria.	No se determina ni se analiza de los riesgos que pueden afectar a la ejecución presupuestaria.	Provocaría un déficit financiero en la institución o mala utilización de los recursos económicos.	Presidenta se le recomienda realizar una matriz de riesgo donde se pueda identificar y analizar que riesgos afectan directamente a la ejecución presupuestaria del Patronato

CONDICIÓN	REF. P/T	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
No existe un plan de mitigación contra riesgos	CCI-A8/11	Se realizará el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	Falta de experiencia contra los riesgos, por lo que no se ha creado un plan de mitigación de riesgos.	Riesgo en el cumplimiento de programas eventos actividades y objetivos institucionales.	Presidenta debe implementar un plan de mitigación donde se pueda tomar medidas y acciones contra los riesgos.
No se han establecido políticas específicas para los área	CCI-A9/11	En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, los servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad, quienes además instaurarán medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas por ellos emitidas.	No ha surgido la necesidad de realizar políticas específicas para cada área.	No se cumplan con el desarrollo de las funciones y tareas asignadas.	Presidente se recomienda establecer políticas específicas para cada área necesarias para el mejoramiento de la eficiencia en la administración.
Inconsistencia en la generación de información contra riesgos y seguimiento del mismo	CCI-A11/11	La máxima autoridad y los servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el Control Interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.	No existe medida de prevención contra los riesgos, por lo que no se genera ninguna información.	No se genera ninguna información que permita el seguimiento de los riesgos que afectan al logro de los objetivos.	Presidenta desarrollar una matriz de riesgo donde se pueda generar información importante para el seguimiento de posibles riesgos.



PROPUESTA

**Código de
Ética**

**Plan de
mitigación**

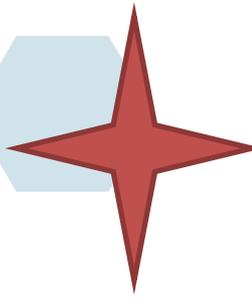
**Organigrama
estructural**

Nos permita fortalecer y superar las deficiencias encontradas , priorizar medidas de cambio y mejorar su rendimiento.

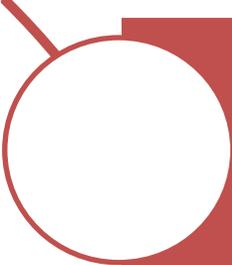
**Matriz de
riesgos**

**Evaluación de
conocimientos
y habilidades
para el
personal**

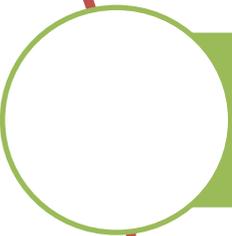
**Programa de
capacitación**



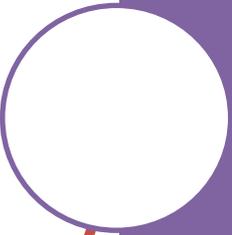
Conclusiones



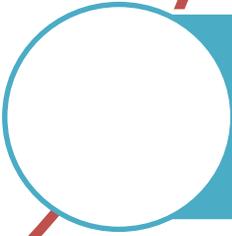
La presente investigación se puede concluir que el Control Interno en las empresas privadas como públicas es de gran importancia ya que contribuye a la consecución de los objetivos institucionales, aporta a la toma de decisiones y fortalece el desempeño de las actividades.



En el Patronato Municipal de Amparo Social de Saquisilí no se da cumplimiento total a las normas y técnicas de Control Interno para el sector público que se encuentra publicada en la Contraloría General del Estado de la República del Ecuador acuerdo 052 - CG - 2014 (12/9/2014)



Se pudo establecer de manera práctica el estado actual del Patronato, mediante la aplicación de cuestionarios y matrices donde se pudo evaluar el nivel de confianza y el nivel de riesgo de las diferentes áreas. En el área administrativa se determinó un total de 12 hallazgos con un nivel de confianza alto del 86,96% y el nivel de riesgo bajo del 13,04%, en el área financiera el nivel de confianza es alto de 89,13% y el nivel de riesgo bajo de 10,87% con una totalidad de 10 hallazgos.



En el Patronato Municipal de Amparo Social de Saquisilí se detectó deficiencias en las áreas auditadas, por lo que se realizó una propuesta de cambio que permita fortalecer el Control Interno, priorizando medidas de cambio para mejorar su rendimiento enfocándose principalmente en la gestión de los riesgos.

Recomendaciones

Es necesario que se identifique y se analice los posibles riesgos que pueden afectar directamente al logro de los objetivos y la ejecución presupuestaria, para ello se debe ejecutar la matriz de riesgo propuesta en el presente trabajo.

Se recomienda que exista segregación de funciones, debido a que una sola persona no puede ser juez y parte en el desarrollo de todas las funciones financieras, de acuerdo a lo establecido en las normas de Control Interno.

Es indispensable crear una área médica en el Patronato Municipal de Amparo Social de Saquisilí, ya que el principal objetivo es brindar atención a las personas de doble vulnerabilidad y prestar un servicio de calidad a la comunidad.

Se recomienda implementar y desarrollar programas de capacitación continua para los servidores públicos del Patronato, enfocado en normas, leyes, reglamentos, servicio al cliente y una gestión de calidad.





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE RELACIONES DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

GRACIAS POR
SU ATENCIÓN

